Dispositions Générales Télé assistance

1 GÉNÉRALITÉS

Les présentes Dispositions Générales de Téléassistance77, service départemental de Télé assistance de la Seine-et-Marne, déterminent les prestations qui seront fournies aux Bénéficiaires définis ci-dessous par le Délégataire du service public départemental de la Télé assistance (groupement constitué par les sociétés Europ Téléassistance et Europ Assistance France), conformément à la Délégation de Service Public conclue avec le Département de Seine-et-Marne.

Le dispositif de Téléassistance77 mis en place par le Département de Seine-et-Marne est au profit des Seine-et-Marnais âgés d'au moins 60 ans ou adultes handicapés ayant leur Domicile sur le territoire départemental.
Dans les présentes Dispositions Générales, le Délégataire est remplacé par le terme « Nous ».

A. DÉFINITIONS APPLICABLES À L'ENSEMBLE DU CONTRAT

1. SOUSCRIPTEUR

On désigne, dans les présentes Dispositions Générales, par le terme Souscripteur, toute personne physique ayant signé avec le Délégataire un contrat de Télé assistance Seine-et-Marne. Le Souscripteur doit avoir obligatoirement son Domicile, défini ci-après, dans le Département de la Seine-et-Marne.

ATTENTION : en cas de souscription par un tiers, le Souscripteur ne sera pas éligible aux avantages fiscaux prévus dans le cadre des Services à la personne. Dans tous les cas, nous vous invitons à consulter la Loi de finances française en vigueur.

2. ABONNEMENT

Par Abonnement, on entend la souscription par une personne physique (répondant à la définition du Souscripteur) auprès du Délégataire aux prestations ci-dessous décrites. Cet Abonnement peut être souscrit par le Souscripteur pour son propre compte et/ou pour le compte de personnes physiques Bénéficiaires, telles que définis ci-après.

3. BÉNÉFICIAIRE(S)

Dans les présentes Dispositions Générales le(s) Bénéficiaire(s) est (sont) désigné(s) par le terme « Vous ». Est (sont) considéré(s) comme Bénéficiaire(s), le Souscripteur et/ou son conjoint, concubin notoire ou pacsé dans le cadre d'un couple vivant sous le même toit.

Est (sont) considéré(s) comme Bénéficiaire(s), uniquement la (les) personne(s) physiques(s) mentionnée(s) aux Dispositions Particulières. Le(s) Bénéficiaire(s) doit(vent) être domicilié(s) dans le Département de la Seine-et-Marne.

4. NOUS

Au sein des présentes Dispositions Générales par le terme « Nous » on entend le Délégataire du service public départemental de Télé assistance (groupement constitué des Sociétés EUROP TÉLÉASSISTANCE, Société par Actions Simplifiée au capital de 100 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 453 798 647, dont le siège social sis 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers et EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société Anonyme au capital de 2 464 320 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 403 147 903, dont le siège social est sis 1, promenade de la Bonnette – 92230 Gennevilliers).

5. PARRAIN(S)

Est (sont) considéré(s) comme Parrain(s) toutes personnes à prévenir pour la levée de doute ou toute autre situation liée au(x) Bénéficiaire(s) dans le cadre de la Télé assistance.
Est (sont) considéré(s) comme Parrain(s) le(s) dépositaire(s) des clés du Domicile du (des) Bénéficiaire(s). Il(s) est (sont) déclaré(s) comme tel(s) dans les Dispositions Particulières jointes aux présentes Dispositions Générales.

* Vous vivez, nous veillons

6. RÉFÉRENT (UNIQUEMENT POUR LE MATÉRIEL DE VISIO-COMMUNICATION)

Est considéré comme Référent, toute personne qui s'engage auprès du Bénéficiaire à gérer à distance le boîtier livré par nos soins pour le fonctionnement de la prestation de visio-communication.
Il devra disposer :
- d'un ordinateur avec microphone,
- de haut-parleurs,
- d'une webcam,
- d'un abonnement Internet à haut débit à son Domicile.

Il n'est pas nécessaire que son domicile soit géographiquement proche de celui du Bénéficiaire.

7. DOMICILE

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme Domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu ou tout autre justificatif de domicile. Il est situé sur le territoire du Département de la Seine-et-Marne et son adresse figure aux Dispositions Particulières du contrat.

8. MATÉRIEL

On entend par Matériel, l'ensemble des éléments mis à votre disposition pour l'exécution du service tels que :
- le Transmetteur,
- l'Émetteur,
- Les périphériques (Détecteurs de chute, de fumée, de gaz, de présence ou d'errance),
- le Matériel de visio-communication.

9. CENTRALE D'ÉCOUTE

On entend par Centrale d'écoute, notre plateforme de réception des alarmes techniques et des appels émanant du Transmetteur.

10. TRANSMETTEUR

Appareil placé à votre Domicile qui vous permet d'entrer en contact avec notre Centrale d'écoute. Cet appareil peut être déclenché à distance par un Émetteur portable, il permet un dialogue interphonique avec la Centrale d'écoute grâce à un micro et un haut-parleur.

11. ÉMETTEUR

Dispositif permettant de déclencher un appel à la Centrale d'écoute par l'intermédiaire d'un signal radio envoyé à distance au Transmetteur.
Il peut se présenter sous la forme :
- d'un médaillon,
- ou d'un bracelet,
- ou d'un déclencheur spécifique aux personnes handicapées,
- ou d'un Détecteur de chute (prestation optionnelle).

12. DÉTECTEUR DE CHUTE (OPTION)

Dispositif permettant de détecter automatiquement une chute brutale suivie d'une immobilisation.
En cas de détection de chute lourde suivie d'une immobilité du porteur, une alarme est générée à la Centrale d'écoute.

ATTENTION : Il se peut que certaines chutes (telles que chute molle, chute/descente contrôlée contre un mur ou sur une chaise) ne soient pas détectées. Dans ce cas, le porteur doit déclencher manuellement l'alarme par simple appui sur le bouton du bracelet ou du médaillon.

13. DÉTECTEUR DE FUMÉE (OPTION)

Dispositif permettant de détecter la présence de fumée au Domicile. En cas de détection de fumée, il déclenche une alarme sonore localement et génère un signal d'alarme envoyé à la Centrale d'écoute.

14. DÉTECTEUR DE GAZ (OPTION)

Dispositif permettant de détecter rapidement une concentration anormale de gaz domestique (Butane, Propane ou gaz de ville).
Le Détecteur déclenche une alarme locale chez le Bénéficiaire et en génère une autre à la Centrale d'écoute.

15. DÉTECTEUR DE PRÉSENCE (OPTION)

Dispositif permettant de détecter le mouvement d'une personne dans le lieu d'installation du produit. En cas de non détection de mouvement pendant une période donnée, le Transmetteur génère un signal d'alarme à la Centrale d'écoute.

16. DÉTECTEUR D'ERRANCE (OPTION)

Kit comprenant un détecteur de présence et un détecteur d'ouverture permettant de détecter certaines situations inhabituelles (inactivité à long terme, etc.).

17. MATÉRIEL DE VISIO-COMMUNICATION (OPTION)

Dispositif permettant de communiquer en visiophonie avec les interlocuteurs de son choix (famille, amis, etc.) directement sur l'écran du téléviseur.

B. CONSTITUTION DE VOTRE DOSSIER

1. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Pour pouvoir bénéficier des prestations de Télé assistance, vous vous engagez à nous retourner :
- les Dispositions Particulières dûment complétées et signées,
- le cas échéant, le mandat de prélèvement SEPA dûment complété et signé.

Vous conservez les présentes Dispositions Générales. Lors du raccordement de l'appareil à notre Centrale d'écoute, un avis de mise en service, signé par vos soins, nous sera renvoyé par le technicien installateur selon les modalités d'installation précisées au chapitre 1-F-2 à l'adresse suivante :

EUROP TÉLÉASSISTANCE – Service Gestion Clients
1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex
ou par fax au : 01 41 85 88 80

Vous devez inscrire sur les Dispositions Particulières, les coordonnées d'une ou deux (2) personnes (Parrains) auxquelles vous acceptez de confier les clés de votre Domicile. L'une ou l'autre de ces personnes pourra être sollicitée en cas d'assistance pour procéder à l'ouverture des portes de votre Domicile afin de vous porter assistance et de faciliter, le cas échéant, l'intervention des secours.

Cette fonction supposant une totale disponibilité du (des) Parrain(s).

Pour la Visio-communication :
- vous devez inscrire sur les Dispositions Particulières, les coordonnées de votre référent,
- celui-ci sera, au même titre que vous, formé par le Délégataire à une meilleure utilisation du Matériel de visio-communication et à sa gestion à distance.

Vous vous engagez à recueillir préalablement l'accord des intéressés (Parrains et/ou Référent) et vous assumez seul la responsabilité de votre choix et des conséquences pouvant en découler.

En cas de modification ou d'indisponibilité temporaire des Parrains et/ou du Référent, vous devrez nous informer de ces changements.

Vous êtes informé(e) que la signature des Dispositions Particulières vaut adhésion aux présentes Dispositions Générales.

Ainsi, vous acceptez également que l'ensemble de vos communications interphoniques avec notre Centrale d'écoute, ainsi que les contacts téléphoniques avec nous pour organiser l'assistance, fassent l'objet d'un enregistrement continu des conversations, conservé par Nous pendant deux (2) mois à compter de la date de votre appel.

2. EXPLOITATION ET CONSERVATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Toutes les informations recueillies par le Délégataire, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard.

Les informations demandées dans les Dispositions Particulières sont obligatoires pour permettre l'exécution du service.

À défaut de réponse aux renseignements demandés, le Délégataire sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire. Ces informations sont uniquement réservées aux services du Délégataire en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires du Délégataire.

Le Délégataire se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

Le Délégataire peut être amené à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente prestation d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à :

EUROP TÉLÉASSISTANCE – Service qualité
1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec le Délégataire vont faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels.

C. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT

Le dispositif départemental de Téléassistance77 comprenant les prestations de base et les services optionnels qui y sont rattachés, est exclusivement réalisé dans le territoire administratif du Département de la Seine-et-Marne et au profit de ses seuls habitants.

De ce fait, les prestations d'assistance décrites ci-après sont mises en œuvre uniquement sur le Département de la Seine-et-Marne.

D. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DU CONTRAT

Avant toute souscription, vous devez vous assurer que vos installations techniques et téléphoniques sont conformes aux normes actuelles en vigueur et qu'une prise électrique disponible est à proximité immédiate de votre prise téléphonique.

Si vous choisissez la prestation optionnelle de Matériel de visio-communication, sa mise en place nécessite la disponibilité des éléments visés au 1-F-5.

1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DE L'ABONNEMENT

Votre présent Abonnement entre en vigueur à la date du raccordement du Transmetteur à la Centrale d'écoute mentionnée sur l'avis de mise en service, confirmé par l'appel test à la Centrale d'écoute ou par les tests de mise en service pour le Matériel de visio-communication, et, est résiliable dans les conditions décrites ci-après.

2. CONDITIONS DE RÉTRACTATION

En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, lorsque le contrat a été conclu à distance (souscription en ligne sur Internet ou par téléphone), le Souscripteur dispose d'un droit de rétractation. Ce droit peut être exercé dans un délai de 7 jours francs à compter de la date de souscription du contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à :

EUROP TÉLÉASSISTANCE
1, promenade de la Bonnette – 92230 Gennevilliers

Il est rappelé, en application de l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, que le Souscripteur qui utilise le service avant la fin du délai de 7 jours perd la faculté d'exercer son droit de rétractation.

3. PAIEMENT

Le montant de l'Abonnement précisé aux Dispositions Particulières est payable :

- soit par prélèvement automatique opéré par nos soins le 5 de chaque mois. Tout mois commencé est dû. Pour ce faire, le Souscripteur s'engage à faire parvenir en complément des Dispositions Particulières signées, le mandat de prélèvement SEPA complété et signé, accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire.
  De plus le Souscripteur s'engage à nous signaler toute modification de son identité bancaire.
- soit par chèque bancaire, le Souscripteur s'engage à nous faire parvenir avec les Dispositions Particulières signées le montant annuel dû, puis chaque année à la même date.

Il est précisé que le montant de l'Abonnement par contrat sera identique selon qu'il concerne un ou deux (2) Bénéficiaire(s). En cas d'Abonnement « couple », le Délégataire mettra gratuitement à disposition des Bénéficiaires un second Émetteur.

Concernant les périphériques optionnels les tarifs s'entendent TTC par appareil. Les tarifs sont indiqués toutes taxes comprises (TVA au taux normal) conformément au régime de taxation en vigueur. Toute évolution des régimes de taxation en vigueur est automatiquement répercutée sur le tarif des présentes Dispositions Générales.

Les coûts de communication découlant des alarmes et des tests cycliques de fonctionnement, de l'utilisation de la Visio-communication, ne sont pas inclus dans le prix de l'Abonnement de Télé assistance et vous seront facturés par votre opérateur téléphonique, sauf pour la Télé assistance des Bénéficiaires équipés d'un Transmetteur GSM/GPRS.

En cas d'abonnement et/ou résiliation en cours de mois, les montants du premier et/ou du dernier mois d'Abonnement seront calculés au *prorata temporis*.

Vous recevrez, au plus tard au 31 mars de chaque année, une attestation fiscale pour l'année précédente, vous permettant de bénéficier des avantages fiscaux prévus dans le cadre de la Loi de Finances française en vigueur, disponibles dans le cadre de ce service de Télé assistance, selon la notice d'information fiscale jointe aux Dispositions Particulières.

4. MODIFICATION DES COTISATIONS D'ABONNEMENT

Les prix de l'Abonnement de base et des prestations optionnelles sont valables à compter du 1er février 2014 et sont révisables à la date anniversaire du contrat de délégation de service public, selon la formule suivante :

$P(1) = P(0) \times (0{,}125+0{,}875 \times (I(1)/I(0)))$

où P(0) est le prix à l'année n-1

P(1) est le prix à l'année n

I(0) : montant de l'indice à l'année n-1

I(1) : montant de l'indice de l'année n

Indice sélectionné : indice mensuel du coût horaire du travail révisé, salaires et charges dans l'industrie mécanique et électrique (ICHTrev-TS), identifiant INSEE : 001565183.

5. DÉFAUT DE PAIEMENT

Tout défaut de paiement, quelle qu'en soit la cause, entraîne, après mise en demeure que nous vous aurons adressée et qui sera restée quinze (15) jours sans réponse, la faculté pour nous, de résilier l'Abonnement et de suspendre les prestations prévues au présent Abonnement.

En cas de résiliation, nous vous informons par lettre recommandée avec accusé de réception et la résiliation prend effet dans les quinze (15) jours suivant la date de réception de cette lettre. Vous vous engagez à nous restituer le Transmetteur dans les conditions prévues au chapitre 1-F-8 des présentes Dispositions Générales.

6. RÉSILIATION

Vous avez la faculté de résilier à tout moment votre Abonnement. Pour les modalités de restitution du Matériel, veuillez vous reporter au chapitre 1-F-8 des présentes Dispositions Générales.

À réception de la lettre de résiliation, nous stoppons tout prélèvement à partir de la date d'effet de la résiliation.

Nous pouvons résilier le présent contrat sous réserve de vous prévenir par lettre recommandée avec accusé de réception et de respecter un préavis de 30 jours à compter de la date de réception de ce courrier, sauf en cas de défaut de paiement du montant de l'Abonnement.

7. TRANSMISSIBILITÉ - INCESSIBILITÉ

Vous ne pouvez, pour quelque cause que ce soit, céder ou transférer, à quelque titre et sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations de votre Abonnement. De même, vous vous interdisez de céder, de sous-louer ou de mettre gracieusement à la disposition d'un tiers tout ou partie du matériel qui vous est confié.

Nous nous réservons le droit à tout moment de transmettre le bénéfice et les charges du contrat à tout organisme de notre convenance sans être tenus de vous en informer, dans le respect de la législation en vigueur.

Nous avons également la possibilité de modifier le Matériel qui vous est proposé sous réserve d'assurer la continuité du service objet de l'Abonnement.

E. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

Pour nous permettre d'intervenir, il est impératif :
- de déclencher votre Transmetteur de Télé assistance, directement ou via l'Émetteur,
- de vous conformer aux solutions préconisées par le Délégataire,
- de signaler tout dysfonctionnement de matériel de Télé assistance et/ou de Visio-communication au 01 41 85 83 17 (coût d'un appel national depuis une ligne fixe).

Les horaires d'accès aux services décrits ci-après sont les suivants : 24 heures sur 24, 365 jours sur 365 pour les prestations de Télé assistance (assistance en urgence et entretien convivial) visées au chapitre 2-C ci-dessous.

F. COMMENT METTRE EN PLACE LE MATÉRIEL DE TÉLÉ ASSISTANCE ET LE FAIRE FONCTIONNER ?

Vous devez utiliser le Matériel en respectant les indications du constructeur, rappelées dans les modes d'emploi accompagnant le Matériel.

Dans le cas où votre installation électrique ou téléphonique ne serait pas conforme aux normes en vigueur, l'installation du Transmetteur, des périphériques optionnels et du Matériel de visio-communication serait suspendue durant toute la durée des opérations de remise aux normes.

1. FONCTIONNEMENT DU MATÉRIEL

Les modalités de fonctionnement de votre Matériel, ainsi que ses limites de fonctionnement sont précisées dans la notice technique élaborée par le fabricant de matériel remise par l'installateur au moment de la mise en service.

2. INSTALLATION DU MATÉRIEL

Dès réception de votre dossier de souscription et après enregistrement de celui-ci, nous prenons rendez-vous avec vous pour l'installation du Matériel. L'installateur missionné par nous met l'appareil en service. Il vous donne toutes les explications nécessaires à l'utilisation de l'appareil et effectue un test de mise en service en actionnant l'Émetteur, de manière à entrer en contact interphonique avec notre Centrale d'écoute ou avec un Référent dans le cas de la Visio-communication. Le technicien vous remettra un avis de mise en service, complété et signé.

3. UTILISATION DU TRANSMETTEUR ET DE SON ÉMETTEUR

Vous devez utiliser le Transmetteur en respectant les indications du constructeur rappelées dans le mode d'emploi accompagnant l'appareil. En cas de nécessité, vous devez appuyer sur le bouton d'alarme situé sur le Transmetteur ou actionner l'Émetteur fourni avec le Transmetteur. Le coût de la communication téléphonique est à votre charge et est facturé par votre opérateur de téléphonie.

Le Transmetteur s'autoteste selon une fréquence minimale d'une fois par semaine en envoyant un court signal à la Centrale d'écoute. Le coût de cette communication téléphonique est à votre charge et est facturé par votre opérateur de téléphonie.

En cas d'installation du Transmetteur sur une prise électrique commandée par un interrupteur, une alarme technique sera envoyée vers notre Centrale à chaque action de l'interrupteur. Les frais téléphoniques relatifs à ces alarmes techniques sont à votre charge et vous sont facturés par votre opérateur de téléphonie.

4. UTILISATION DU DÉTECTEUR DE CHUTE (OPTION)

Si vous avez pris l'option Détecteur de chute, une chute brutale suivie d'une immobilisation entraîne un appel d'urgence automatique via le Transmetteur vers notre Centrale d'écoute.

Toutefois si la chute ne répond pas à ces caractéristiques, vous devez déclencher l'alarme manuellement en appuyant sur la touche d'appel du détecteur pour être mis en relation avec notre Centrale d'écoute.

Le coût de cette communication téléphonique est à votre charge et est facturé par votre opérateur de téléphonie.

5. INSTALLATION ET UTILISATION DU MATÉRIEL DE VISIO-COMMUNICATION (OPTION)

La Visio-communication permet au Bénéficiaire de communiquer par audio ou Visio avec ses proches.

L'installation du Matériel de visio-communication nécessite la disponibilité des éléments suivants au Domicile du (des) Bénéficiaire(s) :
- 1 téléviseur avec prise péritel,
- 1 abonnement Internet haut débit avec débit minimum de 512 k (montant et descendant),
- une prise électrique disponible à proximité immédiate du téléviseur,
- le modem de communication (box, boîtier wimax) doit avoir un port RJ45 disponible et être à proximité immédiate du téléviseur.

Le Bénéficiaire doit désigner un Référent, qui s'engage à gérer à distance le boîtier, et disposant d'un ordinateur avec microphone, haut-parleurs, webcam et un abonnement Internet haut débit.

Ce Référent devra être obligatoirement présent au Domicile du Bénéficiaire ou connecté à Internet *via* son ordinateur le jour de l'installation.

L'installateur missionné effectue l'installation, les tests de communication avec le Référent et vous communique les explications nécessaires à l'utilisation du Matériel. Vous devez signer l'avis de mise en service qui vous sera présenté par l'installateur.

Le coût des communications est à votre charge et est facturé par votre opérateur de téléphonie.

Une ligne téléphonique dédiée : 01 41 85 83 17 (coût d'un appel national depuis une ligne fixe) est mise à la disposition du (des) Bénéficiaire(s) et du Référent en cas de question concernant l'utilisation du Matériel de visio-communication.

6. CONSERVATION DU TRANSMETTEUR, DE L'ÉMETTEUR, DU DÉTECTEUR DE CHUTE (OPTION), DU DÉTECTEUR DE FUMÉE (OPTION), DU DÉTECTEUR DE GAZ (OPTION), DU DÉTECTEUR DE PRÉSENCE (OPTION), DU DÉTECTEUR D'ERRANCE (OPTION) ET DU MATÉRIEL DE VISIO-COMMUNICATION (OPTION)

Au moins une fois par mois et/ou au moindre doute sur le fonctionnement de l'Émetteur ou du Détecteur de fumée (si option souscrite), nous vous conseillons de procéder à un test de celui-ci.

En cas d'installation du Détecteur de fumée, il est recommandé d'effectuer un test mensuel par appui sur le bouton test du produit. Ces tests sont à la charge du (des) Bénéficiaire(s) ou du (des) Parrain(s).

Vous devez conserver tous les Matériels en bon état d'aspect et de fonctionnement. Ils ne doivent pas être déconnectés ni déplacés sans notre autorisation préalable écrite. Vous vous engagez à ne pas faire subir de transformation au Matériel et à nous informer sans délai de tout signe de dysfonctionnement des Matériels installés.

Vous êtes responsable civilement en tant que gardien du Matériel et des accessoires qui vous sont confiés. En cas de perte ou détérioration du Matériel, Nous nous réservons le droit de vous facturer des frais forfaitaires dont le montant est mentionné aux Dispositions Particulières, correspondant à la valeur d'achat à neuf du Matériel lors de la constatation de la disparition ou des dégâts.

À défaut de respect par vous des règles ci-dessus exposées, nous sommes dégagés de toute responsabilité quant aux éventuels dysfonctionnements de l'appareil et des conséquences en découlant.

7. MAINTENANCE DES MATÉRIELS INSTALLÉS

7.1 CAS D'ANOMALIE

En cas d'anomalie de fonctionnement, le Matériel fera l'objet d'un échange effectué à votre Domicile par notre réseau d'intervenants. Entre la constatation du dysfonctionnement et le remplacement de l'appareil, les prestations de Télé assistance restent accessibles en composant le 01 41 85 83 17 (coût d'un appel national depuis une ligne fixe).

Lors de l'intervention de notre technicien, nous nous réservons la possibilité d'effectuer toutes les opérations nécessaires sur place. Vous vous engagez à laisser le libre accès de votre Domicile à notre intervenant chargé de procéder au changement du Matériel.

7.2 CAS D'UN MATÉRIEL PERDU, VOLÉ OU DÉTÉRIORÉ

En cas d'Émetteur perdu, volé ou détérioré, nous procéderons à l'échange standard de celui-ci après déclaration.

Dans l'attente de la réception du nouvel Émetteur, nous vous conseillons d'utiliser le bouton d'alarme situé sur le Transmetteur. Dans le cas d'un Transmetteur, Détecteur ou Matériel de visio-communication perdu ou détérioré, le Délégataire se réserve le droit de vous facturer des frais forfaitaires dont le montant est mentionné aux Dispositions Particulières correspondant à la valeur d'achat à neuf de l'appareil.

S'il s'agit d'un vol, la déclaration de vol, enregistrée auprès des autorités compétentes de votre lieu de résidence, devra être envoyée dans les meilleurs délais par courrier ou par fax à l'adresse suivante :

EUROP TÉLÉASSISTANCE – Service Gestion Clients
1, promenade de la Bonnette – 92230 Gennevilliers
Fax : 01 41 85 88 80

Aucun frais forfaitaire ne sera appliqué en cas de vol avéré de Matériel validé par la déclaration de vol.

7.3 CONTRÔLE ANNUEL DU DÉTECTEUR DE GAZ

Le Détecteur de gaz fait l'objet d'un contrôle annuel systématique par le Délégataire. Ce contrôle est à la charge du Délégataire, y compris en cas de remplacement du matériel à l'issue du contrôle.

8. DÉPOSE ET RESTITUTION DU TRANSMETTEUR, DE L'ÉMETTEUR, D'UN DÉTECTEUR OU DU MATÉRIEL DE VISIO-COMMUNICATION

En cas de résiliation du présent contrat d'assistance, vous ou vos ayants droit vous engagez à nous restituer l'ensemble des Matériels installés au Domicile ainsi que ses accessoires, en bon état d'aspect et de fonctionnement dans les 30 jours suivant la date d'effet de la résiliation.

Pour cela, vous vous engagez à laisser le libre accès de votre Domicile à notre intervenant chargé de procéder à la dépose des appareils.

À défaut de récupération du Matériel par notre technicien dans les délais précisés ci-dessus pour une cause vous étant imputable, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais forfaitaires dont le montant est mentionné aux Dispositions Particulières, correspondant à la valeur d'achat à neuf du Matériel.

Vous pouvez aussi nous retourner l'ensemble des produits et accessoires dans leurs emballages d'origine (frais d'envoi à votre charge) à l'adresse suivante :

EUROP TÉLÉASSISTANCE
1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex

9. ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE DU MATÉRIEL DE TÉLÉ ASSISTANCE ET CONSÉQUENCES SUR LE CONTRAT

Nous nous réservons le droit de modifier ou d'adapter notre Matériel de Télé assistance aux évolutions technologiques ou aux exigences légales et règlementaires, sous réserve de vous en informer par écrit, deux (2) mois à l'avance si ce changement modifie les règles d'utilisation et de fonctionnement par rapport à votre appareil actuel, ou s'il implique une modification de nos tarifs. Si vous refusez ce nouveau Matériel, vous disposez d'un (1) mois à compter de la date de réception du courrier d'information pour nous notifier votre refus, par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce courrier vaut résiliation de votre contrat de Télé assistance. Nous entérinerons alors auprès de vous cette résiliation par écrit. Votre appareil sera alors déposé dans les conditions prévues au paragraphe précédent.

2 DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE

A. ACCÈS AU SERVICE

Les horaires d'accès aux services annexes décrits ci-dessous sont les suivants : 24 heures sur 24, 365 jours sur 365 pour les prestations de Télé assistance (assistance en urgence et entretien convivial) visées au chapitre 2.C.

B. RÈGLES À OBSERVER EN CAS D'ASSISTANCE

Pour permettre au Délégataire d'intervenir pour la prestation d'assistance en URGENCE, il est impératif que vous :
- déclenchiez votre Transmetteur de Télé assistance,
- vous conformiez aux solutions préconisées par le Délégataire.

C. LES PRESTATIONS DE TÉLÉ ASSISTANCE

1. L'ASSISTANCE EN URGENCE

En cas de besoin, (chute, malaise...), vous déclenchez votre Transmetteur et entrez en contact interphonique avec notre Centrale d'écoute.

Si votre état permet un dialogue, nous analyserons avec vous la situation d'urgence, jugerons de la nature des secours à organiser et les alerterons.

Nous contacterons le cas échéant la (les) personne(s) dépositaire(s) des clés de votre Domicile, afin de se rendre chez vous. Vous êtes informé(s) que si vous ne pouvez ouvrir votre porte et que vous n'avez pas mentionné de dépositaire de vos clés dans votre dossier, vous acceptez dans le cadre des présentes Dispositions Générales que les secours (pompiers) envoyés à votre Domicile, par nous, pénètrent chez vous par tout moyen utile pour vous porter assistance, sans que nous puissions être tenus pour responsable des dégâts éventuels ou des coûts, résultant de cette intervention, qui vous seraient facturés.

Si votre état ou votre situation ne permet pas un dialogue avec notre Centrale d'écoute, nous alertons simultanément, la (les) personne(s) dépositaire(s) de vos clés mentionnée aux Dispositions Particulières et les secours d'urgence.

Si vous êtes hospitalisé(s) en urgence à la suite de cette intervention, nous informons dès que possible vos proches désignés sur les Dispositions Particulières.

Les frais d'intervention des secours (honoraires de médecins, etc.) et les frais médicaux éventuels sont à votre charge.
En cas d'intervention injustifiée des secours, le Délégataire se réserve le droit de vous refacturer les frais d'intervention des pompiers si ceux-ci nous sont facturés.

2. L'ENTRETIEN CONVIVIAL

En dehors des cas d'urgence ci-dessus, vous pouvez déclencher votre Transmetteur pour entrer en contact avec notre Centrale d'écoute et engager avec nos chargés d'assistance un dialogue convivial.

3. SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

En cas de nécessité, nous mettons à votre disposition un service écoute et accueil psychosocial vous permettant d'être en contact téléphonique sur simple demande avec un psychologue clinicien.

Ces professionnels garderont, lors de ces entretiens téléphoniques, une écoute neutre et attentive, vous permettant de dialoguer en toute confidentialité.

3 OBLIGATIONS DU DÉLÉGATAIRE ET DU (DES) BÉNÉFICIAIRE(S)

A. OBLIGATIONS DU (DES) BÉNÉFICIAIRE(S)

Vous vous engagez à nous informer de toute modification intervenant dans votre dossier, en particulier toute modification de votre adresse, de l'identité de votre médecin traitant, des noms et des numéros de téléphone des Parrains et Référents, de votre (vos) numéro(s) de téléphone, du (des) code(s) d'accès de votre logement, le cas échéant. À défaut, nous serions dégagés de toute responsabilité en cas d'impossibilité pour nous d'exécuter les prestations prévues dans le présent contrat.

Vous vous engagez à nous informer de tout départ prolongé de votre Domicile (vacances, cure médicale, maison de retraite, etc.) et de toute coupure volontaire de l'alimentation électrique générale de votre Domicile.

Vous vous engagez à nous signaler le passage de votre ligne téléphonique d'une ligne classique à une ligne en dégroupage total. Vous vous engagez à nous informer de toute modification de votre abonnement Internet haut débit en cas de souscription de l'option Matériel de visio-communication.

Vous vous engagez de même à nous signaler toute coupure de fourniture de vos services électriques, téléphoniques et Internet nécessaires au bon fonctionnement du dispositif.

Vous êtes informé(s) que les services visés au chapitre 2 dépendent des disponibilités et des conditions générales de vente des prestataires choisis.

B. OBLIGATIONS DU DÉLÉGATAIRE

Le Délégataire s'engage à mettre en œuvre ses ressources humaines et matérielles pour assurer, au(x) Bénéficiaire(s), les prestations décrites au chapitre 2 « DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE ».

C. LIMITES DE RESPONSABILITÉ

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant des cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes ou des biens, vandalisme, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

Ne peut donner lieu à notre intervention toute prestation non expressément prévue par les clauses du présent contrat.

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes de secours (SAMU, Pompiers, médecins, etc.) et à leurs décisions.

Nous ne pourrons voir notre responsabilité mise en jeu si l'interruption de nos prestations ou leur dysfonctionnement sont dus à :

- une erreur de manipulation du (des) Bénéficiaire(s) lors de l'installation du Matériel, à son déplacement sans notre accord, ou à son débranchement volontaire ou fortuit du réseau électrique et/ou téléphonique,
- une omission de nous informer du dysfonctionnement de votre Matériel, constatable sur place ou à une information tardive du Délégataire,
- un usage du Matériel non conforme aux spécifications prévues par le constructeur dans la notice technique élaborée par le fabricant, à toute dégradation du Matériel qui vous est confié,
- une occupation de la ligne (téléphone mal raccroché, modem ou fax en cours de transmission, appel en cours sur une autre prise téléphonique, etc.),
- une dégradation du Matériel par une action extérieure,
- l'omission de transmission des informations vous concernant,
- des informations erronées ou falsifiées ou non mises à jour vous concernant, vous ou la personne dépositaire de vos clés,
- votre refus ou celui de la personne à votre chevet de suivre nos préconisations, lors d'un appel en interphonie,
- une indisponibilité, non signalée préalablement, du (des) Parrain(s), du Référent ou à leur refus d'intervenir après notre sollicitation,
- un problème mettant en cause les installations privatives d'alimentation électrique ou téléphonique ou du réseau Internet ou de desserte de votre logement ou de la résidence dans laquelle vous résidez, les abonnements et les réseaux publics et privés d'électricité et de téléphonie,
- tout arrêt de travail des services indispensables à la réalisation des prestations d'assistance prévues dans le présent contrat,
- des dysfonctionnements ou des coupures, ou absence de réseau électrique ou téléphonique auquel votre Transmetteur est raccordé,
- des dysfonctionnements ou des coupures du réseau GPRS/GSM et/ou du réseau Internet auquel votre Matériel est raccordé,
- une coupure due à un défaut de paiement de votre abonnement électrique, téléphonique ou Internet,
- une mauvaise réception du signal GPRS/GSM et/ou du réseau Internet auquel votre Matériel est raccordé.